「消費者取引紛争処理機構に関する規程」の概要

(社)日本訪問販売協会

（1）必要性及び目的

現在、消費者相談室の業務としては、消費者からの相談に対し内容を聞き取った上で、より適切な相談機関があれば紹介し、解決のための方法を助言するほか、会員企業に関する問題であれば仲介し、あっせんをしている。しかし、消費者契約法の制定の背景にみられるように、近年、消費者意識の変化とともに取引内容も複雑化・多様化し、従来の消費者相談室の対応だけでは不十分なケースが少なからず存在し、今後、契約両当事者の紛争へと拡大する事例の発生が予測されている。かかる解決困難な消費者苦情を、法律家や消費者問題有識者などの第三者の判断も交え、迅速かつ機動的、公正な解決を図るための機関として「消費者取引紛争処理機構」を新設する。

本規程は、平成 14 年 3 月 28 日の理事会で承認され、平成 14 年 6 月 6 日より施行することになっている。

（2）機構の概要

従来の「消費者相談室」に加え、「消費者苦情検討会」及び「消費者取引紛争処理委員会」の 2 つの機関を新設し、全体を「消費者取引紛争処理機構」と総称する。審査の対象は、訪問販売で締結した契約に関する消費者苦情とする。

消費者相談室

消費者相談室は従来通り消費者苦情の受付、処理等の相談業務を行う。そして解決困難な苦情は「消費者苦情検討会」にかける。

消費者苦情検討会

検討会は協会事務局と学識者１名で構成。委員の学識者は倫理審査委員の中から、開催の都度、専務理事が指名する。また適宜、専門的知識を有する者の出席を要請することができる。検討会の任務は両当事者の事情聴取を行い解決のためのあっせんを行う。やむなく不調となった場合は両当事者等の同意のもとに紛争処理委員会にかける。検討会は迅速かつ機動的な対応をモットーとし、検討会での完結を期して運営する。

消費者取引紛争処理委員会

紛争処理委員会は３名の学識経験者等の委員で構成。委員は倫理審査委員の中から開催の都度、会長が指名する。その任務は紛争案件の解決案を作成すること。合意は書面により行う。事業者は委員会の解決案に従うものとし、会員が正当な理由なくこれを拒否した場合は、理事会が定款の規定に照らし相当の措置をとる。また、紛争処理委員会の審議にかけた案件は個人のプライバシーに留意しその概要（申出の内容、結果）を公開する。